

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Dalam dunia yang semakin maju dan global ini, kebutuhan akan informasi sangatlah penting untuk menunjang keberhasilan suatu tugas atau pekerjaan yang akan dilaksanakan. Semakin baik dan banyaknya informasi yang bisa diperoleh maka, akan semakin baik pula suatu individu ataupun organisasi bertahan dalam persaingan yang serba ketat di zaman globalisasi ini. Begitu pentingnya suatu informasi mendorong setiap individu dan organisasi berlomba-lomba untuk mendapatkan dan mengolah informasi yang telah diperoleh tersebut semaksimal mungkin.

Setiap organisasi dan individu pasti dihadapkan pada sesuatu yang dinamakan “mengambil suatu keputusan”. Keputusan yang baik tidak akan tercipta manakala informasi yang didapat tidaklah memadai. Dan untuk menghasilkan suatu informasi yang memadai, diperlukan suatu sistem informasi yang mampu menangkap, mencipta, dan memanipulasi informasi internal dan eksternal secara efektif. Berkembangnya sistem informasi yang begitu cepat saat ini, menuntut setiap orang untuk ingin memperoleh informasi secara cepat dan akurat. Oleh karena itu, faktor penentu kesuksesan pengembangan sebuah sistem informasi haruslah diperhatikan.

Szajna dan Scammel (1993) berpendapat, kesuksesan pengembangan sistem informasi sangatlah tergantung pada kesesuaian harapan antara, *system analyst*, pemakai (user), sponsor dan *customer*. Demikian pula Bodnar dan Hopwood (1995), berpendapat bahwa perubahan dari sistem manual ke sistem komputerisasi, tidak hanya menyangkut perubahan teknologi tetapi juga perubahan perilaku dan organisasional. Oleh karena itu pengembangan sistem informasi memerlukan suatu perencanaan dan implementasi yang hati-hati, untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan tersebut (*resistenci to change*). Penolakan terhadap sebuah sistem yang dilakukan oleh para pemakainya, lebih dilatar belakangi karena tidak representatifnya sistem tersebut terhadap kebutuhan pemakainya. Sebuah sistem yang canggih belum mesti dikatakan baik dan representatif sebab orientasi sebuah sistem yang baik lebih ditekankan pada kemudahan pemakainya dalam memanfaatkan sistem tersebut. Jadi secanggih apapun sebuah sistem jika justru malah membuat pemakainya merasa tidak nyaman maka sistem itu dikatakan tidak baik, dan punya kemungkinan untuk ditolak oleh para pemakainya.

Untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan (*resistenci to change*) maka diperlukan adanya partisipasi dari pemakai (Ginzberg, 1982; Szajna dan Scammel, 1993; Lawrence dan Low, 1993; Hunton dan Kenneth, 1994; Mckeen dkk., 1994; Muntoro, 1994, Choe, 1996). Harapan dari berpartisipasinya pemakai dalam pengembangan sistem

informasi adalah agar dapat memuaskan semua pihak yang terlibat didalamnya.

Keterlibatan atau partisipasi pemakai dalam perencanaan dan perancangan sistem, merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pemakai (Franz dan Robey, 1996; tait dan Vessey, 1988; Baronas, 1988; McKeen *et al.*, 1994; Choe, 1996; Chandrarin dan Indriantoro, 1997; Setianingsih dan Indriantoro, 1998; Nurika dan Indriantoro, 2000), sedang kepuasan pemakai (*user satisfaction*) sendiri merupakan salah satu indikator keberhasilan pengembangan sistem informasi.

Banyaknya hasil penelitian yang tidak konsisten antara penelitian satu dengan penelitian yang lain, membuat cukup menariknya penelitian mengenai tema ini untuk dikaji oleh banyak peneliti. Kontradiksi yang ada disebabkan karena penelitian-penelitian tersebut didasarkan atas teori atau metodologi yang cacat dan kurang (seperti yang ditulis oleh Ives dan Olson, 1984; Klenke, 1992). Inves dan Olson (1984) telah melakukan telaah terhadap tujuh penelitian mengenai hubungan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai, dan hasilnya menunjukkan bahwa dua penelitian hasilnya positif, empat penelitian hasilnya negatif, dan satu penelitian hasilnya *mixed*. Kecacatan ini diperkirakan karena lemahnya disain penelitian (seperti kurangnya teori yang mendukung, pengukuran dan metodologi), serta yang berkaitan dengan lemahnya penggunaan variabel kontekstual yang penting (McKeen *et al*, 1994).

Demi merekonsiliasi kondisi tersebut, maka beberapa peneliti menggunakan pendekatan kontinjensi yang sistematis untuk mengevaluasi berbagai kondisi dan variabel-variabel yang mana dapat mempengaruhi hubungan antara partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi dengan kepuasan pemakai atas sistem tersebut. Ada banyak faktor kontinjensi yang dianggap berpengaruh pada hubungan antara partisipasi dengan kepuasan pemakai oleh beberapa hasil penelitian terdahulu, seperti kompleksitas sistem (Edstrom; Ginzberg,; Kim dan Lee, 1986), tahap pengembangan (Edstrom, 1997; Franz dan Robey, 1996; Ginzberg, 1979; Kim dan Lee, 1986; Olson dan Ives, 1981; Robey dan Farrow, 1982; Tait dan Vessey, 1988), keinginan yang berbeda dalam tingkatan awal dalam partisipasi (Doll dan Torkzadeh, 1989; Kim dan Lee, 1991), *semantic gap* (DeBrabander dan Thiers, 1984), lingkungan tugas dan pengambilan keputusan (Edstrom, 1997; Robey dan Farrow, 1982), tingkat pengaruh (Edstrom, 1997; Robey dan Farrow, 1982), komunikasi (DeBrabander dan Thiers), dukungan manajemen puncak (Kim dan Lee, 1986), sikap pemakai (Kim dan Lee, 1986; Tait dan Vessay, 1988), tingkat pemrograman dalam sistem lingkungan (Edstrom, 1977; Ginzberg, 1979), tingkat keterlibatan (Doll dan Torkzadeh, 1989), karakteristik organisasi dan karakteristik bagian sistem informasi manajemen (Franz dan Robey, 1986; Tait dan Vessay, 1988)(McKeen *et al.*, 1994). Namun dalam penelitian ini lebih difokuskan pada tiga faktor kontinjensi yaitu kompleksitas sistem, pengaruh pemakai (*user influence*), dan kompleksitas tugas.

Difokuskannya pada tiga faktor kontijensi tersebut dikarenakan adanya kontradiksi antara hasil penelitian yang satu dengan yang lainnya. Kontradiksi tersebut antara lain terdapat dalam penelitian mengenai kompleksitas sistem yang dilakukan oleh McKeen (1994) dengan temuan Chandrarin dan Indriantoro (1997), yakni pada temuan McKeen menunjukkan bahwa kompleksitas sistem sebagai *pure moderator*, sedangkan menurut Chandrarin dan Indriantoro menunjukkan bahwa kompleksitas sistem sebagai *quasi moderator*. Selain kompleksitas sistem terdapat juga perbedaan hasil penelitian mengenai kompleksitas tugas yang dilakukan McKeen (1997) dan Chandrarin (1997), yakni menurut McKeen kompleksitas tugas sebagai *pure moderator*, sedangkan Chandrarin dan Indriantoro menyatakan bahwa kompleksitas tugas sebagai *independent predictor* (berpengaruh langsung). *Research gap* ini, terjadi pula pada temuan penelitian yang dilakukan oleh McKeen (1994) dengan Robey dan Farrow (1982), yakni pengaruh pemakai dilaporkan oleh McKeen sebagai *Independent predictor*, sedangkan oleh Robey dan Farrow (1982), yakni dilaporkan sebagai *moderating variable*. Ketidak konsistenan hasil penelitian sebelumnya, mendorong dilakukannya penelitian ulang oleh Restuningdiah dan Indriantoro (2000), yang hasilnya mengindikasikan bahwa partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai dan kompleksitas sistem sebagai *quasi moderator*. Hasil penelitian ini tidak mendukung temuan McKeen *et al*, (1994)) namun mendukung temuan Chandrarin dan Indriantoro (1997); dalam penelitian ini juga pengaruh pemakai dinyatakan sebagai *quasi*

moderator dan ternyata hasil penelitian ini tidak mendukung temuan McKeen *et al*, (1994) maupun temuan Robey dan Farrow (1982). Dalam penelitian ini kompleksitas tugas dianggap sebagai *quasi moderator* dan ternyata juga tidak mendukung hasil temuan dari McKeen *et al*, (1994)) ataupun temuan Chandrarin dan Indriantoro (1997).

Dalam penelitian ini penulis ingin coba memperluas pembahasan partisipasi pemakai dalam pengembangain sistem informasi di suatu Perguruan tinggi dengan melakukan pengujian terhadap tiga faktor kontinjensi yaitu : kompleksitas sistem, pengaruh pemakai dan kompleksitas tugas dalam hubungannya antara partisipasi dengan kepuasan pemakai. Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan diatas maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul **“Pengaruh Hubungan Partisipasi Pemakai dengan Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi yang Dimoderasi Kompleksitas Sistem, Pengaruh Pemakai, dan Kompleksitas Tugas”**

B. Pembatasan Masalah

Penelitian ini menguji sejauh mana pengaruh hubungan partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem iformasi yang dimoderasi kompleksitas sistem, pengaruh pemakai, dan kompleksitas tugas. Untuk itu penelitian ini dibatasi hanya dilakukan pada pengguna sistem informasi di Universitas Widya Dharma (UNWIDHA) Klaten.

C. Perumusan Masalah

Dalam uraian diatas telah disebutkan bahwa partisipasi mempunyai hubungan yang positif dengan kepuasan pemakai, namun dalam besaran yang tidak sama dan fluktuatif. Dalam penelitian ini penelitian menggunakan UNWIDHA (Universitas Widya Dharma) Klaten sebagai objek penelitian untuk mengklasifikasi penelitian dalam bidang yang sama. Oleh karena itu agar mendapat gambaran yang lebih jelas mengenai hubungan partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi, maka dapat dirumuskan perumusan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh hubungan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi ?
2. Apakah kompleksitas sistem, pengaruh pemakai, kompleksitas tugas sebagai variabel pemoderasi terhadap hubungan antara partisipasi dengan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi ?

D. Tujuan Penelitian

Penelitian mengenai pengaruh hubungan partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi yang dimoderasi kompleksitas sistem, pengaruh pemakai, dan kompleksitas tugas ini bertujuan untuk :

1. Memberikan bukti empiris tentang hubungan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi, dan

2. Membuktikan bahwa kompleksitas sistem, pengaruh pemakai, dan kompleksitas tugas adalah merupakan variabel pemoderasi terhadap hubungan antara partisipasi dengan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

E. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat diambil manfaatnya sebagai bahan masukan bagi peneliti lain dalam bidang ini dimasa yang akan datang, serta bisa memberikan informasi (faktor-faktor yang memoderasi pengaruh partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi) pada pemakai maupun partisipan pemakai sistem informasi yang sedang atau yang akan mengembangkan sistem.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut;

BAB I. PENDAHULUAN. Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA. Bab ini menguraikan tinjauan pustaka tentang pengertian sistem informasi, pengembangan sistem informasi, hubungan partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai, teori kontinjensi,

faktor-faktor kontinjensi, penelitian-penelitian terdahulu, dan pengembangan hipotesis .

BAB III METODE PENELITIAN. Bab ini menguraikan ruang lingkup penelitian, jenis penelitian, variabel-variabel penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, data dan sumber data, definisi oprasional variabel dan, metode analisis data.

BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN. Bab ini menjelaskan gambaran umum penelitian, pengumpulan data, uji validitas, uji reliabilitas, pengujian asumsi klasik, dan hasil pengujian hipotesis.

BAB V. PENUTUP. Bab ini mengemukakan kesimpulan, keterbatasan penelitian, serta saran-saran.